

مستخلص البحث

زفيرة .عام 2014، البحث . العنوان: التحليل جودة الخدمة من رضا العملاء في الخطوط الجوية الأسد في الهواء لآلي مطار الأخت آل جفري المطارق

المشرف :الدكاتر الحاجأحمد جلال الدين الماجستير

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا، العميل

نوعية الرعاية في دلة واحدة من العوامل التي تحدد مستوى النجاح والجودة في الشركة، فضلا عن جودة خدمة شركات الطيران يجب أن يكون من أجل الأولوية للحفاظ على أنفسهم وتحقيق النجاح في مواجهة المنافسة. خصوصا مع العديد من شركات الطيران الأخرى التي تقدم أنواع من المرافق والمزايا للمستهلكين. لذلك، يهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جودة خدمة شركات الطيران التي تتكون من الموثوقية، والاستجابة، والمرافق المادية، وضمنان، والتعاطف تجاه رضا العملاء .

هذا البحث هو نوع المسح الكمي. مجموع العينة من 100 شخص، في حين أن تقنية أخذ العينات باستخدام عينات من عدم احتمال-طرق أخذ العينات من جمع العينات باستخدام عينات عرضي. تتكون المتغيرات المستقلة المرافق المادية، (X1)، الموثوقية(X2)، والاستجابة(X3)، ضمانات(X4)، والتعاطف.(X5) الاختبارات باستخدام صحة الصك والموثوقية. في حين أن أساليب تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي متعددة مع F اختبار ور .

وأظهرت النتائج أن الاعتماد على المتغيرات(X1)، والاستجابة(X2)، المرافق المادية(X3)، ضمانات(X4)، والتعاطف(X5) تأثير كبير في نفس الوقت على رضا المستخدمين الطيران الأسد الجوية في المطار لأولؤة الأخت آل جفريالمطربة. وحساب $F_{2,311} > F_{58,548}$ مع $R = 0.000$ 0.05 المستوى. بالإضافة إلى قيمة المحدد معامل المعدلة مساحة R من 0.744 وهو ما يعني أن تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وكان 74.7٪ والاختبار الجزئي (t اختبار) أظهرت أن المرافق المادية المتغير t حساب $X(1) 2,958$ t الجدول 1.98، الموثوقية $X(2) 2,301$ الجدول 1.98t، الاستجابة $X(3) 4.037$ الجدول 1.98t، ضمان $X(4) 393,3$ الجدول 1.98t والتعاطف $X(5) 2,882$ t الجدول 1.98، مما يعني أن جميع المتغيرات لها تأثير كبير على المتغير التابع (Y) وبالتالي، فإن هذه النتائج تشير إلى أن جودة الخدمة لشركات الطيران الأسد الجوية في المطار لأولؤة الأخت آل جفريبالو له تأثير كبير إما جزئيا أو في وقت واحد لرضا العملاء.